

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA****Codi:** 43399**Nom:** Dimensió humana i organitzativa de la qualitat**Cicle:** Màster Universitari Oficial**Crèdits ECTS:** 3**Curs acadèmic:** 2026-27**TITULACIONS**

Titulació	Centre	Curs	Període
2154 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Facultat d'Economia	1	Segon quadrimestre

MATÈRIES

Titulació	Matèria	Caràcter
2154 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Qualitat dels serveis	OPTATIVA

COORDINACIÓ**RESUM**

Les empreses són cada vegada més conscients de la importància de la qualitat dels serveis per aconseguir i mantenir-les. En aquest sentit, l'atenció a la qualitat representa un canvi en la forma de gestionar les relacions amb els empleats. D'acord amb la descripció anterior, el propòsit fonamental d'aquesta assignatura és introduir l'estudiant en la interacció fonamental d'aquesta assignatura és introduir l'estudiant en la interacció existent entre la gestió de RR. HH. i la gestió de la qualitat.

CONEIXEMENTS PREVIS**RELACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES DE LA MATEIXA TITULACIÓ**

No s'ha especificat restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

ALTRES TIPUS DE REQUISITS

Els coneixements necessaris previs per cursar aquesta assignatura són els exigits per accedir al màster.

COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENENTATGE**2154 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat**



Analitzar de forma crítica tant el seu treball com el dels seus companys.

Aplicar el treball en equip com a mecanisme bàsic per a la millora contínua del sistema de gestió de la qualitat.

Capacitat per desenvolupar una actitud de crítica constructiva i de millora contínua cap a les pràctiques i el funcionament de l'organització.

Capacitat per dissenyar, implantar i millorar contínuament un sistema de gestió de la qualitat, tant en una empresa de producció com en una organització del sector de serveis.

Construir i interpretar ferramentes per al mesurament de la satisfacció del client d'una organització.

Construir una actitud proactiva davant dels possibles canvis que es produïsquen en la seua labor professional y/o investigadora.

Identificar les polítiques de RRHH que recolzen i faciliten el desenrotllament d'una cultura organitzativa basada en la gestió de la qualitat.

Posseir i comprendre coneixements que aporten una base o una oportunitat per a ser originals en el desenrotllament i/o aplicació d'idees, sovint en un context d'investigació.

Posseir les habilitats d'aprenentatge que els permeten continuar estudiant d'un mode que haurà de ser en gran manera autodirigit o autònom.

Saber aplicar els coneixements adquirits i la seua capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seua àrea d'estudi.

Saber comunicar les seues conclusions (i els coneixements i raons últimes que les sustenten) a públics especialitzats i no especialitzats d'un mode clar i sense ambigüitats

Saber identificar i traduir a especificacions de producte o servei, segons el cas, les necessitats i les expectatives dels clients d'una organització.

Saber redactar i preparar presentacions per posteriorment exposar-les i defensar-les.

Saber treballar en equip amb eficàcia i eficiència.

Ser capaços d'integrar coneixements i enfrontar-se a la complexitat de formular judicis a partir d'una informació que, sent incompleta o limitada, incloga reflexions sobre les responsabilitats socials i ètiques vinculades a l'aplicació dels seus coneixements i judicis.

Ser capaços d'integrar les noves tecnologies en la seva tasca professional i / o investigadora.

Ser capaços de buscar, ordenar, analitzar i sintetitzar la informació, seleccionant la que resulta pertinent per a la presa de decisions.

Ser capaços de prendre decisions tant individuals com col·lectives en la seva tasca professional i / o investigadora.

**DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS****1. El papel de las personas en la calidad de servicio**

Descripció de la implicació i el compromís necessari per part dels treballadors perquè contribuïsquen a una aplicació eficaç de la gestió de la qualitat.

2. Pràctiques de RR.HH. d'alt rendiment orientades a la millora de les competències: gestió per competències

Anàlisi de la gestió per competències com a sistema per promoure els coneixements, les habilitats i les actituds dels empleats per optimitzar l'acompliment al seu lloc de treball.

3. Pràctiques de RR.HH. d'alt rendiment orientades a la millora de la motivació, participació i comunicació

Estudi de les pràctiques de RR.HH. d'alt rendiment relatives a l'avaluació de l'acompliment, el reconeixement, la participació i la comunicació.

VOLUM DE TREBALL (HORES)**ACTIVITATS PRESENCIALS**

Activitat	Hores
Tutories	6,00
Teoria	24,00
Total hores	30,00

ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	0,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	0,00
Estudi i treball autònom	0,00
Preparació de classes	0,00
Preparació d'activitats d'avaluació	0,00
Resolució de casos pràctics	0,00
Total hores	0,00

METODOLOGIA DOCENT

El desenvolupament presencial de l'assignatura s'estructura en 6 sessions de 5 hores cadascuna,



combinant en cadascuna classes teòriques i pràctiques. A més, part d'aquestes sessions es podran dedicar a tutories, així com a seminaris sobre experiències pràctiques impartits per professionals experts en gestió de la qualitat.

qualitat.

AVALUACIÓ

Els estudiants seran avaluats, d'una banda, mitjançant **avaluació continuada** (realització d'activitats proposades a les diferents sessions, activitats lliurables individuals o en grup, presentacions a classe, etc.) i, d'altra banda, mitjançant una **prova final escrita** (examen).

Cada part (avaluació continuada i prova final) compta un **50% per al càlcul de la nota final** de l'assignatura, i **s'ha de superar per separat** (obtenir un mínim de 2,5 punts sobre 5) per poder optar a una qualificació final d'aprobat (mínim de 5 punts sobre 10). si s'escau, la nota de l'avaluació continuada es guarda fins a la segona convocatòria del mateix curs acadèmic.

urs acadèmic.p>

BIBLIOGRAFIA

- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Prentice Hall, Madrid. - Evans, J. R. y Lindsay, W. M. (2015). Administración y control de la calidad (Novena ed.). Cengage Learning, México. - Pereda, S., Berrocal, F. y Alonso, M.A. (2011). Técnicas de Gestión de Recursos Humanos por Competencias. Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid.
- Blanco, A. (2007). Trabajadores Competentes. Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias, Esic Editorial, Madrid. - Fernández, J. (2005): Gestión por competencias. Prentice Hall, Madrid. - Gómez-Mejía, L.R., Balkin, D. y Cardy, R. (2016). Gestión de Recursos Humanos. (8ª Eedición). Anaya. - Luna-Arocas, R. (2018). Gestión del Talento. De los recursos humanos a la dirección de personas basada en el talento (DPT). Pirámide., Madrid. - Navarro, M.J. (2010). La función de la gestión de recursos humanos en un contexto de gestión de la calidad. Ediciones K&L, Granada. - Rábago, E. (2010). Gestión por competencias. Ed. Netbiblo, Madrid. - Senlle, A. (2010). Gestión Estratégica de RRHH para la calidad y la excelencia. AENOR, Madrid.